

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет социологический
Кафедра социокультурного туризма

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета

_____ М.Б. Лига
«16»  2024 г.



**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
на 9 зачетных единиц
для направления подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль «Международный туризм и индустрия гостеприимства»**

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации
от «08» июня 2017 г. №516

Чита – 2024

1. Общие положения

1.1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации по направлению 44.03.02. Туризм, профиль «Международный туризм и индустрия гостеприимства» является установление уровня подготовки выпускника ЗабГУ к решению задач профессиональной деятельности и соответствия требованиям ФГОС ВО.

Государственная итоговая аттестация выпускника является обязательной и осуществляется после освоения основной профессиональной образовательной программы в полном объеме. Требования ФГОС к уровню профессиональной подготовки выпускника по данному направлению подготовки задаются совокупностью универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, которыми должен обладать бакалавр для решения профессиональных задач в соответствии с квалификационными требованиями.

Задачами государственной итоговой аттестации являются:

а) выявление уровня подготовки выпускников к следующим типам задач профессиональной деятельности: проектный, технологический, сервисный;

б) определение готовности выпускников к решению задач профессиональной деятельности.

Проектный тип задач профессиональной деятельности:

- владение основами туристско-рекреационного проектирования;
- изучение и прогнозирование спроса с учетом требований потребителей на определенных сегментах рынка;
- разработка и реализация проектов, направленных на развитие туристской организации;
- разработка и реализация бизнес-планов создания нового предприятия туристской индустрии;
- формирование логистических схем в сфере туризма и участие в оценке их эффективности.

Технологический тип задач профессиональной деятельности:

- разработка туристского продукта учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, транспортного обеспечения, логистики;
- применение современных информационных и
- коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг;
- построение эффективной системы продвижения турпродуктов;
- обеспечение безопасности туристской деятельности.

Сервисный тип задач профессиональной деятельности

- обеспечение партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами;
- умение самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии и индустрии гостеприимства;
- обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания;
- осуществление обслуживания в соответствии с этнокультурными, историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленных потребностей туристов;

– организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование взаимоотношений с потребителем.

1.2. Виды и формы проведения ГИА

Государственная итоговая аттестация по направлению 43.03.02 Туризм, профиль «Международный туризм и индустрия гостеприимства» проводится в форме подготовки к сдаче и сдача государственного экзамена и выполнения и защиты выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа выполняется в процессе всей учебной деятельности, в том числе в период прохождения учебных и производственных практик и представляет собой самостоятельную и логически завершённую работу, связанную с решением тех типов задач профессиональной деятельности, к которым готовится бакалавр (проектной, технологической, сервисной).

Темы выпускных квалификационных работ определяются выпускающими кафедрами. Выпускная квалификационная работа является итогом учебной деятельности бакалавра за весь период обучения.

Государственный экзамен по направлению 41.03.02 Туризм, профиль «Международный туризм и индустрия гостеприимства» введен решением ученого совета ЗабГУ от «30» мая 2019 года, протокол №6.

1.3. Объем времени на подготовку и проведение ГИА, сроки проведения

Объем времени на подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена составляет 3 зачетные единицы.

Объем времени на подготовку и защиту выпускной квалификационной работы составляет 6 зачетных единиц.

В целом подготовка и прохождение ГИА составляет 9 зачетных единиц.

1.4. Требования к результатам освоения образовательной программы

В соответствии с ФГОС ВО в рамках государственной итоговой аттестации проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения образовательной программы	
Индекс и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; УК-1.2. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи; УК-1.3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов; УК-1.4. При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения; УК-1.5. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки.
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их	УК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними; УК-2.2. Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта;

<p>решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>УК-2.3. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм; УК-2.4. Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач; УК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования.</p>
<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников; УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого; УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели; УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.</p>
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; УК-4.3. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; УК-4.4. Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный; УК-4.5. Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения; УК-4.6. Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения.</p>
<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1. Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем; УК-5.2. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии ; УК-5.3. Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении для</p>

	выполнения поставленной задачи.
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей; УК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста; УК-6.3. Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста; УК-6.4. Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития.
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма; УК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности; УК-7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности.
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Анализирует факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений); УК-8.2. Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности; УК-8.3. Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций.
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Знает и использует основные документы, регламентирующие экономическую деятельность в социальной сфере; источники финансирования профессиональной деятельности, принципы планирования экономической деятельности и реализации финансовой грамотности в социальной сфере. УК-9.2. Обосновывает принятие экономических решений, использует методы экономического планирования для достижения поставленных целей. УК-9.3. Применяет экономические инструменты в профессиональной и социальной сфере; внедряет элементы экономической культуры и финансовой грамотности в профессиональную деятельность.

<p>УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</p>	<p>УК-10.1. Знает и использует необходимую информацию правовой направленности, в том числе по противодействию в профессиональной деятельности коррупционному поведению, проявлениям экстремизма и терроризма УК-10.2. Демонстрирует сформированное нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма и коррупционному поведению УК-10.3. Умеет взаимодействовать с участниками процессов и проектов, опираясь на знание законодательных актов о противодействии коррупции, экстремизму и терроризму и способен противодействовать им в профессиональной деятельности</p>
<p>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере</p>	<p>ОПК-1.1. Определяет потребность в применении технологических новаций и информационного обеспечения в туристской сфере; ОПК-1.2. Осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную туристскую деятельность; ОПК-1.3. Использует основные, соответствующие поставленным задачам, программные продукты в сфере туризма.</p>
<p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</p>	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления сотрудниками структурных подразделений объектов туристской сферы; ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы; ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности сотрудников объектов туристской сферы.</p>
<p>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; ОПК-3.2. Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством; ОПК-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами.</p>
<p>ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта</p>	<p>ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов; ОПК-4.2. Организует продажи туристского продукта, с последующим продвижением турпродуктов и услуг в том числе с помощью он-лайн технологий и интернет; ОПК-4.3. Формирует каналы сбыта турпродуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в сети Интернет.</p>
<p>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной</p>	<p>ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает основные производственно-экономические показатели туристской деятельности; ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность внедрения бизнес-процессов в рамках профессиональной деятельности.</p>

деятельности	
ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области; ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристско-рекреационных услуг; ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности норм трудового законодательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания; ОПК-7.2. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер; ОПК-7.3. Соблюдает нормы охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Знает принципы работы современных информационных технологий. ОПК-8.2. Умеет осуществлять выбор современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности. ОПК-8.3. Владеет навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.
Тип задач профессиональной деятельности: проектный	
ПК-1 Способен владеть теоретико-методологическими основами проектирования, готов применять основные методы проектирования в туризме и индустрии гостеприимства.	ПК-1.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристской организации и индустрии гостеприимства; ПК-1.2. Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта; ПК-1.3. Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность туристско-рекреационного проектирования; ПК-1.4. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность.
Тип задач профессиональной деятельности: технологический	
ПК-2 Способен к созданию и реализации туристского продукта, продукта индустрии гостеприимства на	ПК-2.1. Обеспечивает создание базы данных по туристским продуктам, продуктам индустрии гостеприимства и услугам; ПК-2.2. Участвует в формировании продуктов; ПК-2.3. Разрабатывает предложения по изменению состава туристского продукта, продукта индустрии гостеприимства с

<p>основе современных информационно-коммуникативных технологий.</p>	<p>учетом индивидуальных и специальных требований туриста или осуществляет поиск продуктов, наиболее отвечающих требованиям туристов по срокам, цене и уровню качества обслуживания;</p> <p>ПК-2.4. Разрабатывает туристский маршрут;</p> <p>ПК-2.5. Организует продажу туристского продукта, продукта индустрии гостеприимства и отдельных услуг;</p> <p>ПК-2.6. Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия;</p> <p>взаимодействия по реализации туристских продуктов и продуктов индустрии гостеприимства;</p> <p>ПК-2.7. Определяет условия и заключает договоры на оказание услуг по реализации туристского продукта и продукта индустрии гостеприимства;</p> <p>ПК-2.8. Обеспечивает выполнение туристским предприятием и организациями индустрии гостеприимства своих обязательств перед партнерами, сторонними организациями, заказчиками продуктов и услуг.</p>
<p>ПК-3 Способен применять инновационные технологии в туристской деятельности, в индустрии гостеприимства и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов</p>	<p>ПК-3.1. Использует инновационные виды сервисной деятельности для удовлетворения основных потребностей туриста, новых форм организации обслуживания и особенностей формирования клиентурных отношений;</p> <p>ПК-3.2. Применяет инновационные методы выявления потребностей потребителя, новых приемов обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей;</p> <p>ПК-3.3. Владеет особенностями функционирования компаний индустрии гостеприимства с последующей разработкой технологических алгоритмов работы туристских компаний с отелями и другими объектами.</p>
<p><i>Тип задач профессиональной деятельности: сервисный</i></p>	
<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.</p>	<p>ПК-4.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;</p> <p>ПК-4.2. Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам;</p> <p>ПК-4.3. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты и продукты индустрии гостеприимства;</p> <p>ПК-4.4. Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком).</p>
<p>ПК-5 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации,</p>	<p>ПК-5.1. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг: программу пребывания и маршруты путешествия; дату начала и окончания путешествия, его продолжительность; порядок взаимодействия с</p>

<p>обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.</p>	<p>сопровожающими лицами и получения дополнительных услуг; цены на туристские продукты и оказываемые услуги; минимальное количество туристов в группе; способы информирования туристов о возникновении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств. Координирует поведение туристской группы;</p> <p>ПК-5.2. Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте;</p> <p>ПК-5.3. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями;</p> <p>ПК-5.4. Консультирует туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну, а также выезде из нее; о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; санитарно-эпидемиологической обстановке; об истории туристских объектов, правилах безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке, а также действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте.</p>
---	---

Опосредованно в процессе государственной итоговой аттестации на основании результатов промежуточной аттестации по дисциплинам и практикам учебного плана оценивается уровень сформированности следующих компетенций: УК-1,3,7,8,9,10; ОПК-2,7,8.

Критерии оценки данных компетенций:

– компетенция сформирована на пороговом уровне, если средняя оценка промежуточной аттестации по дисциплинам учебного плана, направленным на ее формирование меньше 4 баллов;

– компетенция сформирована на высоком уровне, если средняя оценка промежуточной аттестации по дисциплинам учебного плана, направленным на ее формирование не меньше 4 баллов.

2. Требования к выпускнику, проверяемые в ходе государственного экзамена

В рамках подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена проверяется степень сформированности у выпускника следующих компетенций: УК-4,5,6; ОПК-1,3,6; ПК-1,4,5.

Перечень дисциплин (модулей) образовательной программы, включаемых в состав государственного экзамена.

Таблица 2

Дисциплины	Проверяемые компетенции								
	УК 4	УК 5	УК 6	ОПК 1	ОПК 3	ОПК 6	ПК-1	ПК 4	ПК 5
Основы индустрии гостеприимства								+	

Инновации в туризме и индустрии гостеприимства				+			+		
Страхование в туризме и индустрии гостеприимства					+			+	
Туристское страноведение		+							
Деловой этикет в индустрии туризма и гостеприимства		+							+
Управление конфликтами и психологическим комфортом обслуживания в сфере гостеприимства				+					
Документационное обеспечение международного туризма	+					+			

2.1. Содержание отдельных разделов и тем (дидактических единиц) по дисциплинам, выносимых на государственный экзамен

2.1.1. Дисциплина *Основы индустрии гостеприимства*

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Введение в индустрию гостеприимства. История и современное состояние индустрии гостеприимства. Международные стандарты и принципы гостеприимства. Индустрия размещения туристов. Международные классификации гостиниц. Персонал в индустрии гостеприимства. Нормативно-законодательная база индустрии гостеприимства.

2.1.2. Дисциплина *Инновации в туризме и индустрии гостеприимства*

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Теоретические основы инноватики. Понятие и содержание инновационного процесса. Государственное регулирование инновационного развития. Инновационные технологии в туристской индустрии. Планирование инноваций и инновационные проекты

2.1.3. Дисциплина *Страхование в туризме и индустрии гостеприимства*

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Основные этапы развития страхового дела в России и зарубежных странах. Понятие, функции и формы страхования. Сущность и специфика страхования в туризме и индустрии гостеприимства. Классификация страхования в туризме и индустрии гостеприимства. Правовые основы страхования. Сервисные компании (assistance). Объединения страховщиков. Добровольные и обязательные виды страхования в сфере туризма и гостеприимства. Страхование ответственности туроператоров и туристов. Виды договоров страхования. Сущность перестрахования и сострахования. Классификация рисков в туризме и индустрии гостеприимства. Управление риском в страховании.

2.1.4. Дисциплина *Туристское страноведение*

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Теоретические основы страноведения. Европейский туристский регион. Американский туристский регион. Азиатский и Тихоокеанский туристские регионы. Туристское страноведение Ближнего Востока и Африки.

2.1.5. Дисциплина *Деловой этикет в индустрии туризма и гостеприимства*

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины

Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали. Этика профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиентов. Этика сферы бизнеса и предпринимательства. Служебная этика. Деловая этика и этикет руководителя. Деловая этика и этикет подчиненных. Этика конфликтов в деловом общении. Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного туризма и гостеприимства. Этикет невербального общения в профессиональной деятельности. Этикет делового стиля. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий. Этикет работы с современными средствами связи. Этикет организации и проведения различных форм делового общения.

2.1.6. Дисциплина *Управление конфликтами и психологическим комфортом обслуживания в сфере гостеприимства*

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Общая теория конфликта. Руководитель, как объект конфликта. Особенности поведения в конфликте. Барьеры общения в конфликте. Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта. Экономические конфликты. Политические конфликты. Организационно-управленческий конфликт. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.

2.1.7. Дисциплина *Документационное обеспечение международного туризма*

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Терминологическая база документоведения. Общие правила оформления документов. Система организационно-правовой документации. Система распорядительной документации. Система информационно-справочной документации. Подготовка и обслуживание совещаний. Деловая переписка. Ведение делопроизводства на предприятии. Организация текущего хранения документов. Подготовка дел к архивному хранению. Документы по личному составу. Организация приёма посетителей и работа с письменными обращениями граждан. Новые информационные технологии для организации делопроизводства. Документы по организации туристского путешествия. Электронная путёвка.

2.2. Порядок проведения государственного экзамена

Порядок проведения государственного экзамена проводится в соответствии с нормативным документом ЗабГУ «Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программ специалитета и программ магистратуры ЗабГУ».

Государственный экзамен проводится в устной форме.

На подготовку устного ответа на вопросы экзаменационного билета отводится не менее 40 минут. При этом используются бланки установленного образца для оформления экзаменационного задания или подготовки к устному ответу.

Обучающимся и лицам, привлекаемых к государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи. Во время подготовки к устному выступлению, обучающимся разрешено пользоваться картами:

- политическая карта мира;
- карта Забайкальского края;
- Физическая карта РФ / Федеративное устройство РФ (двусторонняя).

2.3. Структура экзаменационного билета

Экзаменационный билет состоит из двух теоретических вопросов и ситуации практико-ориентированного характера.

2.4. Критерии оценки результатов государственного экзамена

Результаты экзамена оцениваются коллегиально на закрытом заседании государственной экзаменационной комиссии. Для оценивания результатов государственного экзамена используется четырех-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка **«отлично»** – ставится при полных аргументированных ответах на все основные экзаменационные вопросы. Ответы должны отличаться логической последовательностью, четкостью, умением делать выводы, обобщать знания основной и дополнительной литературы, умением пользоваться понятийным аппаратом, знанием проблем, суждений по различным вопросам дисциплины. Оценка предложенной ситуации – комплексная. Знание теоретического материала представлено с учетом междисциплинарных связей. Обучающийся осуществил правильный выбор тактики действий, показал последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций.

Оценка **«хорошо»** – ставится при полных аргументированных ответах на все основные экзаменационные вопросы. Ответы должны отличаться логичностью, четкостью, знанием учебной литературой по теме вопроса. Возможны некоторые упущения при ответах, однако основное содержание вопроса должно быть раскрыто полно. Оценка предложенной ситуации – комплексная. Имеются незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы, не полное раскрытие междисциплинарных связей. Обучающийся осуществил правильный выбор тактики действий, показал последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций. Обучающийся осуществил правильный выбор тактики действий, показал последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций.

Оценка **«удовлетворительно»** – выставляется при неполных, слабо аргументированных ответах, свидетельствующих лишь об элементарных знаниях учебной литературы, неумении применения теоретических знаний при решении аналитических задач. Имеются затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации. Обучающийся дал неполный ответ, требующий наводящих вопросов экзаменаторов. Выбор тактики действий, в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах экзаменаторов. Обучающийся показал правильное последовательное, но неуверенное выполнение манипуляций.

Оценка **«неудовлетворительно»** – ставится при незнании и непонимании экзаменационных вопросов. При выставлении неудовлетворительной оценки, председатель комиссии должен объяснить студенту недостатки ответа. Списывание (или использование студентом материалов помимо указанных в категории «разрешенных») является основанием для получения оценки «неудовлетворительно». Обучающийся не ответил на вопросы. Неправильно выбрал тактику действий, в соответствии с ситуацией. Обучающийся показал неправильное непоследовательное, неуверенное выполнение манипуляций.

Показатели, критерии, шкала оценки результатов государственного экзамена

Показатели	Критерии оценки в соответствии с пятибалльной шкалой оценки				Коды проверяемых компетенций
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	
1. Полнота знаний	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	УК 4,5,6 ОПК 1,3,6 ПК 1,4,5
2. Наличие умений (навыков)	Продемонстрированы все основные умения, некоторые - на уровне хорошо закрепленных навыков. Решены все основные задачи с отдельными несущественными ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, без недочетов.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, по некоторые с недочетами.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	При решении стандартных задач не продемонстрированы некоторые основные умения и навыки. Имели место грубые ошибки.	УК 4,5,6 ОПК 1,3,6 ПК 1,4,5
3. Владение опытом и выраженность личностной готовности к профессиональному самосовершенствованию	Имеется значительный опыт по некоторым видам профессиональной деятельности, больше, чем требуется по программам практик. Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию ярко выражена. Имеются существенные профессиональные достижения.	Имеется опыт профессиональной деятельности (все виды практик пройдены в соответствии с требованиями без недочетов). Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию достаточно выражена, но существенных достижений в профессиональной деятельности на данный момент нет.	Имеется минимальный опыт профессиональной деятельности (все виды и практик пройдены в соответствии с требованиями, но есть недочеты). Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию.	Отсутствует опыт профессиональной деятельности. Не выражена личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию	УК 4 ОПК 3,6 ПК 1,4,5
4. Характеристика сформированности	Сформированность компетенции полностью	Сформированность компетенции в целом	Сформированность компетенции (компетенций)	Компетенция в полной мере не сформирована.	УК 4,5,6 ОПК 1,3,6

компетенции	соответствует требованиям компетентностной модели выпускника. Имеющихся знаний, умений, опыта в полной мере достаточно для решения профессиональных задач.	соответствует требованиям компетентностной модели выпускника, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, опыта в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам.	соответствует минимальным требованиям компетентностной модели выпускника. Имеющихся знаний, умений, опыта в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по большинству профессиональных задач.	Имеющихся знаний, умений, опыта недостаточно для решения профессиональных задач. Требуется повторное обучение.	ПК 1,4,5
5. Владение теоретическим материалом	Студент демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминологией, логично и последовательно объясняет сущность, явлений и процессов, делает аргументированные выводы и обобщения. Показывает совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании основными понятиями, умении выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики. Способен быстро реагировать на уточняющие вопросы	Студент демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминологией, логично и последовательно объясняет сущность, явлений и процессов, делает аргументированные выводы и обобщения, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем. Приводит примеры из практики, четко излагает материал	Студент демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, терминологией, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только после наводящих вопросов преподавателя. Показывает общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений. Затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения	Студент демонстрирует незнание теоретических основ предмета, несформированные навыки анализа явлений и процессов, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, не владеет терминологией, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем. Показывает незнание значительной части программного материала, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы	УК 4,5,6 ОПК 1,3,6 ПК 1,4,5
6. Решение поставленной	Решение выполнено верно, и в полном объеме согласно	Решение выполнено верно, проблема раскрыта.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны	Задача не решена или решена со значительными	УК 5 ОПК 3

проблемно-ситуационной задачи	предъявляемым требованиям, проведен правильный анализ, сделаны аргументированные выводы. Проявлен творческий подход и использованы рациональные способы решения конкретных задач. Проблемная ситуация раскрыта полностью. Проведен ее анализ с привлечением дополнительной литературы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана, широко использованы профессиональные термины и информационные технологии. Работа выполнена на высоком профессиональном уровне. Решение полностью соответствует поставленным в задании целям и задачам. Студент свободно отвечает на вопросы, связанные с поставленной задачей	Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Употреблено незначительное число профессиональных терминов. Использованы информационные технологии. Работа выполнена на достаточно высоком профессиональном уровне. Допущено несколько негрубых ошибок, не влияющих на результат. Студент отвечает на вопросы, связанные с задачей, но недостаточно полно	и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Употреблено мало профессиональных терминов. Использованы информационные технологии частично. Уровень недостаточно высок. Допущены ошибки, не существенно влияющие на конечный результат, но ход решения верный. Студент может ответить лишь на некоторые из заданных вопросов, связанных с задачей	замечаниями. Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии. Работа выполнена на низком уровне. Допущены грубые ошибки. Решение принципиально не верно. Ответы на связанные с проектом вопросы обнаруживают непонимание предмета и отсутствие ориентации в материале задачи	ПК 4,5
7. Уровень и характеристика ответа	Студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы. Ответ сформулирован в терминах дисциплины, изложен грамотным	Студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает	Студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется	Студент показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускается грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом.	УК 4,5,6 ОПК 1,3,6 ПК 1,4,5

	литературным языком, логичен, доказателен. Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Активен и инициативен в ходе дискуссии, способен отстаивать свою точку зрения	несущественные погрешности. Соблюдаются нормы литературной речи. Участвует в дискуссии, но инициативы не проявляет. Высказывает свою точку зрения	уточняющие вопросы. Допускаются нарушения норм литературной речи. Слабо участвует в дискуссии, не высказывает свою точку зрения	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи. Не принимает участия в дискуссии	
8. Владение опытом и выраженность личностной готовности к профессиональному самосовершенствованию	Имеется значительный опыт по некоторым видам профессиональной деятельности, больше, чем требуется по программам практик. Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию ярко выражена. Имеются существенные профессиональные достижения	Имеется опыт профессиональной деятельности (все виды практик пройдены в соответствии с требованиями без недочетов). Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию достаточно выражена, но существенных достижений в профессиональной деятельности на данный момент нет	Имеется минимальный опыт профессиональной деятельности (все виды и практик пройдены в соответствии с требованиями, но есть недочеты). Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию	Отсутствует опыт профессиональной деятельности. Не выражена личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию	УК 4 ОПК 3,6 ПК 1,4,5
Уровень сформированности компетенций	Компетенции сформированы на высоком уровне	Компетенции сформированы на пороговом уровне	Компетенции сформированы на пороговом уровне	Компетенции не сформированы	

2.5. Оценочные средства для проведения государственного экзамена

2.5.1. Вопросы государственного экзамена

1. История и современное состояние индустрии гостеприимства. Международные стандарты и принципы гостеприимства. Индустрия размещения туристов. Международные классификации гостиниц. Персонал в индустрии гостеприимства. Нормативно-законодательная база индустрии гостеприимства

2. Теоретические основы инноватики. Понятие и содержание инновационного процесса. Государственное регулирование инновационного развития. Инновационные технологии в туристской индустрии. Планирование инноваций и инновационные проекты.

3. Основные этапы развития страхового дела в России и зарубежных странах. Понятие, функции и формы страхования. Сущность и специфика страхования в туризме и индустрии гостеприимства. Классификация страхования в туризме и индустрии гостеприимства. Правовые основы страхования. Сервисные компании (assistance). Объединения страховщиков. Добровольные и обязательные виды страхования в сфере туризма и гостеприимства. Страхование ответственности туроператоров и туристов. Виды договоров страхования. Сущность перестрахования и сострахования. Классификация рисков в туризме и индустрии гостеприимства. Управление риском в страховании.

4. Теоретические основы страноведения. Европейский туристский регион. Американский туристский регион. Азиатский и Тихоокеанский туристские регионы. Туристское страноведение Ближнего Востока и Африки.

5. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали. Этика профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиентов. Этика сферы бизнеса и предпринимательства. Служебная этика. Деловая этика и этикет руководителя. Деловая этика и этикет подчиненных. Этика конфликтов в деловом общении. Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного туризма и гостеприимства. Этикет невербального общения в профессиональной деятельности. Этикет делового стиля. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий. Этикет работы с современными средствами связи. Этикет организации и проведения различных форм делового общения.

6. Общая теория конфликта. Руководитель, как объект конфликта. Особенности поведения в конфликте. Барьеры общения в конфликте. Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта. Экономические конфликты. Политические конфликты. Организационно-управленческий конфликт. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.

7. Терминологическая база документоведения. Общие правила оформления документов. Система организационно-правовой документации. Система распорядительной документации. Система информационно-справочной документации. Подготовка и обслуживание совещаний. Деловая переписка. Ведение делопроизводства на предприятии. Организация текущего хранения документов. Подготовка дел к архивному хранению. Документы по личному составу. Организация приёма посетителей и работа с письменными обращениями граждан. Новые информационные технологии для организации делопроизводства. Документы по организации туристского путешествия. Электронная путёвка.

2.5.2 Практические задания государственного экзамена

1. Определить тип акцентуаций характера по К. Леонгарду человека со следующими личностными характеристиками: Недостаточная управляемость, ослабление контроля над влечениями и побуждениями сочетаются у людей такого типа с властью физиологических влечений. Ему характерна повышенная импульсивность, инстинктивность, грубость, занудство, угрюмость, гневливость, склонность к хамству и

брани, к трениям и конфликтам, в которых сам и является активной, провоцирующей стороной. Раздражителен, вспыльчив, часто меняет место работы, неуживчив в коллективе. Отмечается низкая контактность в общении, замедленность вербальных и невербальных реакций, тяжеловесность поступков. Для него никакой труд не становится привлекательным, работает лишь по мере необходимости, проявляет такое же нежелание учиться. Равнодушен к будущему, целиком живет настоящим, желая извлечь из него массу развлечений. Повышенная импульсивность или возникающая реакция возбуждения гасятся с трудом и могут быть опасны для окружающих. Он может быть властным, выбирая для общения наиболее слабых.

2. Исследовать предложенную ситуацию и выстроить, аргументируя, оптимальную линию поведения по отношению к данному работнику. Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником из-за его позиции к вам. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно, амбициозно, демонстративно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику. Он в таких ситуациях становится раздражительным, настороженным, демонстративно сворачивает свою активность до исполнителя ждущего указаний по каждому самому элементарному вопросу.

3. На основании знакомства с туристским предложением подберите и обоснуйте туристский продукт для потребителей: молодая супружеская пара с двумя детьми 5 и 7 лет. Семья среднего достатка, муж – радиоинженер, жена – банковский служащий. Дети ходят в детский сад со спортивным уклоном. Все члены семьи ведут активный образ жизни, занимаются спортом, любят зрелищные мероприятия и подвижные игры. Семья предпочитает скромную обстановку и полноценное трехразовое питание. Дети любят посещать игровые и анимационные клубы или площадки.

4. На основании знакомства с туристским предложением подберите и обоснуйте туристский продукт для потребителей: две супружеские пары среднего возраста (45 – 50 лет), любящие природу, неторопливую сельскую жизнь, охоту, рыбалку, ремесла (хотят научиться что-то делать своими руками). Пары предпочитают натуральную и свежую пищу, скромный быт, максимально приближенный к сельской жизни, любят ухаживать за растениями, ходить пешком, купаться в реке (озере), общительны, гостеприимны, рады побывать в новых местах.

5. Исходные данные:

Ресторан планирует обслужить 10 тыс чел. средние переменные издержки на один счет клиента составляют 150 рублей, постоянные издержки —2500 тыс. рублей. Ресторан планирует получить прибыль в размере 500 тысяч рублей, какова должна быть средняя сумма счета?

6. Небольшая гостиница предоставила ночевков в январе 1200 ночь./ ном., в феврале 1900 ночь./ном., в марте 1800 ночь./ном., цена одного номера составляет 70 усл. ден. един. Себестоимость одного номера составляла в январе 55 усл. ден. един, в феврале 57 усл. ден. един, в марте 52 усл. ден. един. Сравните рентабельность продукции выпущенной за три месяца?

3. Требования к выпускнику, проверяемые в ходе подготовки и защиты выпускной квалификационной работы

В рамках подготовки и защиты выпускной квалификационной работы проверяется степень сформированности у выпускника следующих компетенций: УК-2; ОПК-4,5,6; ПК-2,3,4.

3.1. Вид выпускной квалификационной работы и требования к ней

Выпускная квалификационная работа представляет собой самостоятельную, логически завершенную работу, связанную с решением тех типов задач профессиональной деятельности, к которым готовится бакалавр (проектный; технологический; сервисный).

Выпускная квалификационная работа должна:

- быть актуальной и соответствовать типам задач профессиональной деятельности ФГОС ВО данного направления, иметь элементы новизны и практическую значимость;
- носить творческий, практический характер и основываться на актуальных данных и передовых научных разработках;
- отвечать требованиям логичного и четкого изложения материала;
- отражать умения студента формулировать и решать проектные, технологические и сервисные задачи.

3.2. Порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ

Выпускающие кафедры разрабатывают перечень тем ВКР и ежегодно обновляют их с учетом заявок профильных организаций, на базе которых обучающиеся проходят практику, а также с учетом научных направлений исследований кафедры. По письменному заявлению обучающегося кафедра может в установленном ею порядке предоставить обучающемуся возможность подготовки и защиты ВКР по теме, предложенной обучающимся, в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Перечень предлагаемых направлений исследований (тем ВКР) доводится до сведения обучающихся и закрепляется за ними в седьмом семестре. Окончательно темы и научный руководитель ВКР утверждается приказом ректора (проректора по учебной работе) не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала ГИА.

Тема ВКР может быть изменена или скорректирована решением выпускающей кафедры, но не позднее, чем за месяц до защиты. Изменение или корректировка темы оформляется приказом ректора (проректора по учебной работе).

За соответствие тематики, целей, задач ВКР, актуальность работы, организацию ее выполнения несут ответственность выпускающая кафедра и руководитель работы студента.

3.3. Порядок выполнения, оформления, представления в государственную экзаменационную комиссию и защиты выпускной квалификационной работы

Для подготовки ВКР за обучающимся закрепляется руководитель ВКР из числа работников университета и при необходимости консультант (консультанты).

Руководителями ВКР назначаются лица из числа профессорско-преподавательского состава соответствующей выпускающей кафедры университета, имеющие ученую степень и (или) ученое звание.

При подготовке ВКР руководитель:

- осуществляет подготовку задания на выполнение ВКР;
- оказывает обучающемуся помощь в составлении календарного графика и плана ВКР;
- выдает рекомендации и проводит консультации по подбору фактического материала, методике его обобщения, систематизации, по его обработке и использованию в ВКР;
- осуществляет проверку качества выполнения работы, ее соответствия поставленным целям и задачам;
- контролирует соблюдение основных требований к оформлению представленной работы и иллюстративного материала.

Выпускная квалификационная работа по направлению 43.03.02 Туризм, направленность ОП Туроператорская и турагентская деятельность должна быть представлена в форме рукописи с соответствующим иллюстрационным материалом и списком литературы. Структура работы включает: титульный лист, содержание (оглавление); введение; основную часть (обзор научной литературы по избранной проблематике; характеристику объекта исследования; характеристику методов и методик исследования; описание полученных результатов исследования; обсуждение результатов); выводы; список использованной литературы; приложения.

Реферативная часть ВКР должна отражать общую профессиональную эрудицию магистранта и содержать: историю изучения проблемы и ее современное состояние, основные научные подходы к рассмотрению проблемы исследования, определение основных понятий и категорий, сопоставление различных точек зрения по проблеме исследования. Обязательным требованием к качеству литературного обзора является выраженная авторская позиция по отношению к существующим исследованиям в рамках выбранной проблемной области.

Практическая часть работы носит исследовательский характер и представляет собой фундаментальное или прикладное исследование в рамках поставленной в работе научной или практической задачи. Самостоятельная часть выпускной квалификационной работы должна быть законченным исследованием, свидетельствующим об уровне сформированности профессиональных компетенций автора.

В заключении автор должен кратко и четко сформулировать основные выводы, результаты проведенных исследований, показать степень выполнения поставленных задач, субъективные и объективные причины, не позволившие выполнить намеченные задачи полностью, дать рекомендации к дальнейшим исследованиям.

Объем выпускной квалификационной работы должен составлять 60-70 страниц печатного текста (шрифт TNR, 14 кегль, 1,5 интервал). При этом теоретическая часть должна составлять не более 40% от общего объема работы.

Законченная ВКР, подписанная выпускником, представляется руководителю в машинописном виде. После просмотра и окончательного одобрения работы руководитель подписывает ее, дает письменный отзыв.

Выпускник обязан наряду с печатным вариантом представить файл с полным текстом ВКР. Текст ВКР в электронном виде проверяется на определение объема заимствования, в том числе содержательного, выявление неправомерных заимствований по системе «Антиплагиат».

Проверка ВКР производится на сайте www.antiplagiat.ru. Допустимый процент заимствования текста при проверке в данной системе определяется факультетом, но не более 40%, т.е. оригинальность текста ВКР должна составлять не менее 50% — по программам бакалавриата. По результатам проверки на заимствование составляется справка, которая вкладывается вместе с отзывом в ВКР.

ВКР подлежит нормоконтролю на соответствие требованиям оформления, представленным в методической инструкции МИ 4.2-5_47-01-2013 «Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации».

Для окончательного решения о допуске к защите ВКР обучающийся представляет на выпускающую кафедру выпускную квалификационную работу. Допуск к защите ВКР оформляется решением на заседании кафедры и подписывается заведующим кафедрой. На кафедре должен быть осуществлён контроль за соответствием темы выполненной ВКР направленности (профилю) подготовки, за полнотой раскрытия темы в содержании работы.

Отзыв руководителя должен отражать следующие показатели работы студента:

- степень самостоятельности и инициативности при выполнении работы;
- плановость при выполнении работы;
- умение работать с научной, справочной, методической литературой;

- степень подготовленности выпускника по образовательной программе в целом.

ВКР по программам бакалавриата подлежат рецензированию. Для проведения рецензирования ВКР указанная работа направляется рецензенту из числа лиц, не являющихся работниками кафедры, на которой выполнена ВКР. Рецензент проводит анализ ВКР и представляет на кафедру письменную рецензию на указанную работу. Рецензия подписывается рецензентом с указанием ФИО, ученой степени и (или) ученого звания (если имеются), места работы, должности, даты.

В рецензии отражаются:

- актуальность темы ВКР, ее научная новизна и практическая значимость;
- полнота и правильность решения поставленных задач;
- глубина теоретического обоснования решаемых задач;
- умение анализировать, обобщать результаты исследований, последовательность изложения материала;

- замечания, недостатки ВКР;
- качество оформления ВКР;
- готовность выпускника к профессиональной деятельности;
- другие положения ВКР (важные, с точки зрения рецензента).

Рецензия должна содержать общую оценку работы («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Обучающийся знакомится с отзывом и рецензией не позднее, чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР. Отрицательный отзыв рецензента не является препятствием для защиты ВКР. В процессе защиты ВКР обучающийся дает ответы на изложенные в рецензии замечания.

ВКР, подписанная руководителем, заведующим выпускающей кафедрой с отзывом руководителя, справкой по результатам проверки на заимствование, рецензией сдается на кафедру в жестком переплете в срок, определенный в «Положении о государственной итоговой аттестации».

Обучающийся допускается к защите ВКР только при наличии всех подписей и документов. Указанные документы передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за 2 календарных дня до дня защиты ВКР.

Защита ВКР проводится на открытых заседаниях ГЭК с участием не менее двух третей ее состава. Общая продолжительность защиты ВКР не должна превышать 45 минут, продолжительность доклада обучающегося — 8–10 минут.

Процедура защиты ВКР включает в себя:

- представление обучающегося членам комиссии;
- доклад обучающегося с использованием иллюстративного материала об основных результатах выполнения ВКР;
- вопросы членов ГЭК и присутствующих после доклада обучающегося;
- ответы обучающегося на заданные вопросы;
- заслушивание отзыва руководителя;
- заслушивание рецензии;
- ответы обучающегося на замечания рецензента.

Решения ГЭК принимаются простым большинством голосов от числа лиц, входящих в состав комиссий и участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса.

Результаты защиты объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний ГЭК. Протоколы заседаний комиссий подписываются председателем, членами и секретарем государственной экзаменационной комиссии.

2.4. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа оценивается рецензентом и членами государственной экзаменационной комиссии по четырех-балльной шкале. Оценки выставляются государственной экзаменационной комиссией по каждому показателю согласно определенным критериям и шкалой оценки (в соответствии с таблицей 3).

При оценке защиты выпускной квалификационной работы студента учитываются умение четко и логично излагать материалы работы, отвечать на вопросы по ее содержанию, оценивать свой вклад в решение проблемы, иллюстративность грамотность оформления работы, мнение научного руководителя и членов ГЭК.

Показатели, критерии, шкала оценки ВКР (таблица оценки) и коды проверяемых компетенций

Показатели	Критерии оценки в соответствии с четырех-балльной шкалой оценки				Коды проверяемых компетенций
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	
1. Актуальность темы ВКР	Тема соответствует программе подготовки, касается актуальных проблем науки и образования, имеет теоретическую и практическую значимость	Тема соответствует программе подготовки, в основном определена актуальность проблемы, практическая значимость темы ВКР	Тема соответствует программе подготовки, но не разводится актуальность проблемы и темы ВКР	Тема не в полной мере соответствует программе подготовки, недостаточно обоснованы проблема и тема ВКР	УК-2
2. Разработка методологического аппарата ВКР	Определены и обоснованы объект, предмет, цель, задачи исследования, методы ВКР; указаны новизна и практическая значимость исследования	Определен и в основном обоснован методологический аппарат ВКР	Имеются расогласования в методологическом аппарате ВКР	Не соотносятся объект и предмет, цели и задачи, цели и методы ВКР	УК-2 ПК-2,3
3. Оформление библиографического списка	Оформление соответствует ГОСТу. Использовано не менее 50 источников, соответствующих теме	Имеются отдельные нарушения в оформлении, список в основном соответствует теме	Имеются нарушения в оформлении списка, отбор источников недостаточно обоснован	Список литературы свидетельствует о слабой изученности проблемы	УК-2
4. Выбор структуры работы	Структура ВКР соответствует целям и задачам, содержание соответствует названиям разделов, части соразмерны	Структура ВКР соответствует целям и задачам, имеются незначительное расогласование содержания и названия разделов, некоторая их несоразмерность	Имеется ряд нарушений в выборе структуры ВКР	Структура работы не обоснована	УК-2
5. Оформление выводов и заключения	Выводы логичны, обоснованы, соответствуют целям, задачам и методам работы. В заключении указаны выводы по задачам	Выводы и заключение в целом обоснованы; содержание работы допускает дополнительные выводы	Имеются логические погрешности в выводах, их недостаточная обоснованность	Выводы и заключения не обоснованы	УК-2 ПК-2,3

	исследования, возможности внедрения и дальнейшие перспективы работы				
6. Глубина теоретического анализа темы	Изучены основные теоретические работы, посвященные проблеме ВКР, проведен сравнительно-сопоставительный анализ источников, выделены основные методологические и теоретические подходы к решению проблемы, определена и обоснована собственная позиция автора	Изучена большая часть основных работ, проведен их сравнительно-сопоставительный анализ, определена собственная теоретическая позиция автора	Изучены недостаточно основные работы по проблеме, теоретический анализ носит описательный характер, отсутствует собственная позиция автора	Не изучены основные работы, отсутствует анализ источников, «сплошное» конспектирование работ	ОПК-4,5,6
7. Обоснованность практической части исследования	Определена методика и обоснованы методы, методика, сроки и база исследования в соответствии с целями и задачами ВКР	Определены и в основном обоснованы методы, сроки, база исследования	Методы и методика исследования недостаточно или частично обоснованы, база и сроки исследований соответствуют целям	Методы, база, сроки исследования не соответствуют целям	ОПК-4,5 ПК-2,3,4
8. Оформление работы	Объем работы соответствует 60-100 стр., выдержано соотношение частей по объему. Ссылки, графики, таблицы, заголовки, оглавление оформлено безупречно, работа «вычитана»	Работа превышает рекомендуемый объем, теоретическая часть превышает по объему практическую. Имеются отдельные нарушения в оформлении	Работа меньше рекомендуемого объема, как в теоретической, так и в практической части. Имеется ряд нарушений в оформлении ВКР.	Работа не соответствует требованиям по объему. Работа не вычитана, содержит орфографические, пунктуационные ошибки.	УК-2 ОПК-6
9. Степень организованности и самостоятельности при выполнении работы	Соблюдается график выполнения ВКР, проявляется высокая степень самостоятельности в подборе и анализе литературы, проектировании эксперимента.	График выполнения ВКР в основном соблюдается, работа выполняется в сотрудничестве с руководителем.	График соблюдается, работа ведется в рамках указаний руководителя	График не соблюдается, указания руководителя выполняются частично или не выполняются	УК-2

10. Уровень защиты ВКР	Студент раскрыл сущность своей работы, точно ответил на вопросы, продемонстрировал умение вести научную дискуссию, отстаивать свою позицию, признавать возможные недочеты	В целом раскрыта сущность работы, даны точные ответы на вопросы; отчасти студент испытывает затруднения в ведении научной дискуссии	Сущность работы раскрыта частично, ответы на вопросы недостаточно убедительны	Сущность работы студентом осознана недостаточно, слабо ориентируется в содержании ВКР	ОПК-4,5 ПК-2,3,4
11. Владение научным стилем устной и письменной речи	Текст ВКР и выступление выпускника в ходе защиты логичны, последовательны, грамотны, репрезентативны, используется фразеология научного стиля, соблюдаются грамматические и синтаксические особенности научного стиля	Студент в основном владеет научным стилем речи	Студент частично владеет научным стилем речи	Студент не владеет научным стилем речи	ОПК-4,5 ПК-2,3,4
Уровень сформированности компетенций	Компетенции сформированы на высоком уровне		Компетенции сформированы на пороговом уровне	Компетенции не сформированы	

2.5. Темы выпускных квалификационных работ

1. Разработка мероприятий по стимулированию сбыта туристских услуг (на примере...).
2. Разработка PR-мероприятий для продвижения услуг туристского предприятия (на примере...).
3. Особенности регионального развития туристской отрасли.
4. Бизнес-планирование туроператорской (или турагентской) деятельности.
5. Бренд турпродукта, методы его формирования и продвижения на рынке туруслуг.
6. Выставочная деятельность туристской фирмы, ее организация и эффективность.
7. Инновационная деятельность на предприятии туризма и методы ее внедрения.
8. Конкурентоспособность предприятия туризма: оценка, планирование, система обеспечения.
9. Организация экскурсионной деятельности в фирме.
10. Реклама на предприятиях туризма: ее организация и эффективность.
11. Современное состояние туроператорской деятельности в РФ, проблемы и перспективы развития в условиях конкуренции.
12. Туристский маршрут, методы его формирования и эффективность реализации.
13. Формирование имиджевой политики на предприятиях туристской индустрии.
14. Формы и методы взаимодействия предприятий туризма с предприятиями питания, размещения, развлечений, транспорта.
15. Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации до 2020 года.
16. Формирование и развитие рынка рекреационных и туристских услуг (на примере...).
17. Автоматизированные системы управления в гостиничном бизнесе.
18. Анализ взаимодействия гостиничного предприятия с туристскими фирмами и корпоративными клиентами.
19. Гостеприимство: законы, стратегия, тактика (на примере:).
20. Гостиничные цепи как перспективная форма организации средств размещения.
21. Имидж России в международном туризме.
22. Взаимосвязь туристического бизнеса и сети общественного питания.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение итоговой государственной аттестации

4.1. Основная литература

4.1.1. Печатные издания

1. Итоговая государственная аттестация: метод. материалы / сост. А.Ю. Устюжина, Т.В. Наумова, М.И. Мелихова, Шевкун А.В. - Чита: ЗабГУ, 2013. - 80 с.
2. Программа и методические указания к проведению итоговой государственной аттестации студентов (государственный экзамен), написанию и защите выпускной квалификационной работы / под ред. О.В. Леонтьевой. - Чита: ЗабГГПУ, 2007. - 44 с.
3. Бережнова, Е.В. Основы учебно-исследовательской деятельности студентов: учебник / Е.В. Бережнова, В.В. Краевский. - 6-е изд., стер. - М.: Академия, 2010. - 128 с.
4. Захарова, В.В. Как написать и защитить диплом: учеб. пособие / В.В. Захарова, В.С. Соколов. - М.: Форум: Инфра-М, 2008. - 64 с.

4.1.2. Издания из ЭБС

1. Афанасьев, В.В. Методология и методы научного исследования: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / В.В. Афанасьев, О.В. Грибкова, Л.И. Уколова. — М.: Изд-во Юрайт, 2017. — 154 с.

4.2. Дополнительная литература

4.2.1. Печатные издания

1. Ануфриев, А.Ф. Научное исследование: курсовые, дипломные и диссертационные работы / А.Ф. Ануфриев. - Москва: Ось-89, 2002. - 112 с.
2. Кузнецов И.Н. Научное исследование: Методика проведения и оформление / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К., 2008. – 460 с.

4.2.2. Издания из ЭБС

1. Дрещинский, В.А. Методология научных исследований : учебник / В.А. Дрещинский. - 2-е изд. - М.: Изд-во Юрайт, 2017. - 324.
2. Кожухар, В.М. Практикум по основам научных исследований: учеб. пособие / В.М. Кожухар. - М.: Изд-во АСВ, 2008.

4.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Каждому обучающемуся предоставляется возможность индивидуального дистанционного доступа из любой точки, в которой имеется Интернет, к информационно-справочным и поисковым системам, электронно-библиотечным системам, с которыми у вуза заключен договор (ЭБС «Троицкий мост»; ЭБС «Лань»; ЭБС «Юрайт»; ЭБС «Консультант студента»).

№ п/п	Название сайта	Электронный адрес
1	Федеральный портал «Российское образование»	http://www.edu.ru
2	Сайт журнала «Вестник образования России»	http://www.wise-gatar.org
3	Федеральное агентство по туризму	russiatourism.ru
4	Национальный туристический портал РФ	russia.travel
5	Российский союз туриндустрии	rostourunion.ru
6	Ассоциация туроператоров России	atorus.ru
7	Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»	tourpom.ru
8	Альянс туристических агентств. Офиц. сайт	atarussia.ru
9	Профессиональный туристический портал	tourdom.ru
10	Справочно-информационный портал «Тонкости туризма»	tonkisti.ru
11	Министерство международного сотрудничества, внешнеэкономических связей и туризма Забайкальского края	минмсвэст.зabayкальскийкрай.рф
12	Министерство природных ресурсов Забайкальского края	минприр.зabayкальскийкрай.рф
13	Министерство культуры Забайкальского края	минкультура.зabayкальскийкрай.рф
14	Сайт инвестиционных и туристических ресурсов г. Читы	visitchita.ru
15	Сайт Ивано-Арахлейского государственного природного ландшафтного парка	arahlei.ru
16	Забайкалье великолепно. Сайт Олега Корсуна. Путеводитель по	nature.chita.ru

	особо охраняемым природным территориям Верхнеамурского бассейна	
17	Сайт «Энциклопедия Забайкалья»	encycl.chita.ru

4.4. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения:

1. ABBYY FineReader (договор № 223-799 от 30.12.2014 г.; срок действия - бессрочно).
2. ESET NOD32 Smart Security Business Edition (договор № 223-1/19-3К от 24.09.2019 г., срок действия – октябрь 2022 г.).
3. Foxit Reader (право использования ПО предоставляется бесплатно согласно политике компании-разработчика <https://www.foxitsoftware.com/ru/pdf-reader/eula.html>; срок действия - право использования программного обеспечения действует до изменения политики правообладателя).
4. MS Office Standart 2013 (договор № 223-798 от 30.12.2014 г., срок действия - бессрочно; договор № 223-799 от 30.12.2014г., срок действия - бессрочно).
5. MS Windows 7 (договор № 223П/18-1 от 13.02.2018г.; срок действия - бессрочно).
6. АИБС "МегаПро" (договор №13215/223П/15-569 от 18.12.2015 г.; срок действия - бессрочно).

5. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций.	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием.
Помещение для самостоятельной работы.	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре. Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, наличие компьютеров.
Учебные аудитории для государственной итоговой аттестации.	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету.

Разработчик:

Зав. кафедрой СКТ, к.п.н., доцент

 Е.В. Крылова

Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от «15» января 2024 г. № 5)

Зав. кафедрой СКТ, к.п.н., доцент

 Е.В. Крылова